



Customer Success Story Heineken[®] Deutschland

Mit **proCONTRACTS Beverage** von CRMFIRST hebt Heineken[®] das Management von Brauereiverträgen auf eine neue Stufe



WENIGER AUFWAND



EINFACHER PROZESS



HOHE ZEITERSPARNIS

Rettung vor dem Durst. Wer zum Beispiel in Asien, Afrika oder Lateinamerika unterwegs ist, weiß wie es ist: Zwischen lauter fremden Biersorten taucht eine vertraute Marke auf: Heineken[®].

Die große Stärke ist die Kraft der Marke Heineken[®]. Und die ist Wunschpartner vieler Gastronomen um ein Premiumbier im Portfolio anbieten zu können. Der Brauereikonzern kümmert sich um seine Partner – und gibt dem Markt immer wieder durch innovative Systeme und Produkte Impulse.

HEINEKEN N.V.

Der zweitgrößte Bierhersteller der Welt ist in 190 Ländern aktiv. Dazu gehören heute auch weitere internationale Premium-Biere und Cider-Marken.

Seit 150 Jahren gibt es die Brauerei, die immer noch unabhängig und im Familienbesitz ist.

Die Ausgangslage: Brauereiverträge brauchen ein neues Vertragsmanagement-Tool

Heineken® ist in den letzten Jahren stark gewachsen, die Nachfrage hat deutlich angezogen. Das musste der Hersteller auch in den eigenen Strukturen abbilden und hat darum die Ziele für Mitarbeitende im Außendienst erhöht. Ziele, die sich nicht ohne weiteres realisieren ließen. Denn der Außendienst hatte mit einem aufwendigen Prozess zu kämpfen.

Die sogenannten Getränkebezugsverträge – oder einfacher: Brauereiverträge –, die zwischen einem Hersteller und der Gastronomie geschlossen werden, sind komplex: Bei Heineken® beinhalten sie bis zu 15 verschiedene Kombinationen von Vertragsleistungen, die von der Einrichtung des Gastronomiebereichs, über die Ausstattung bis hin zum Bezug der Getränkemarken des Konzerns viele verschiedene Aspekte regeln.

Ein weiteres Problem: Die Daten für die Verträge wurden mithilfe einer Excel-Liste erfasst, die im Laufe des Vertragsabschlusses in eine PDF-Datei exportiert wurde – ein sehr umständliches Handling.

SCHNELLERES WACHSTUM VORBEREITEN

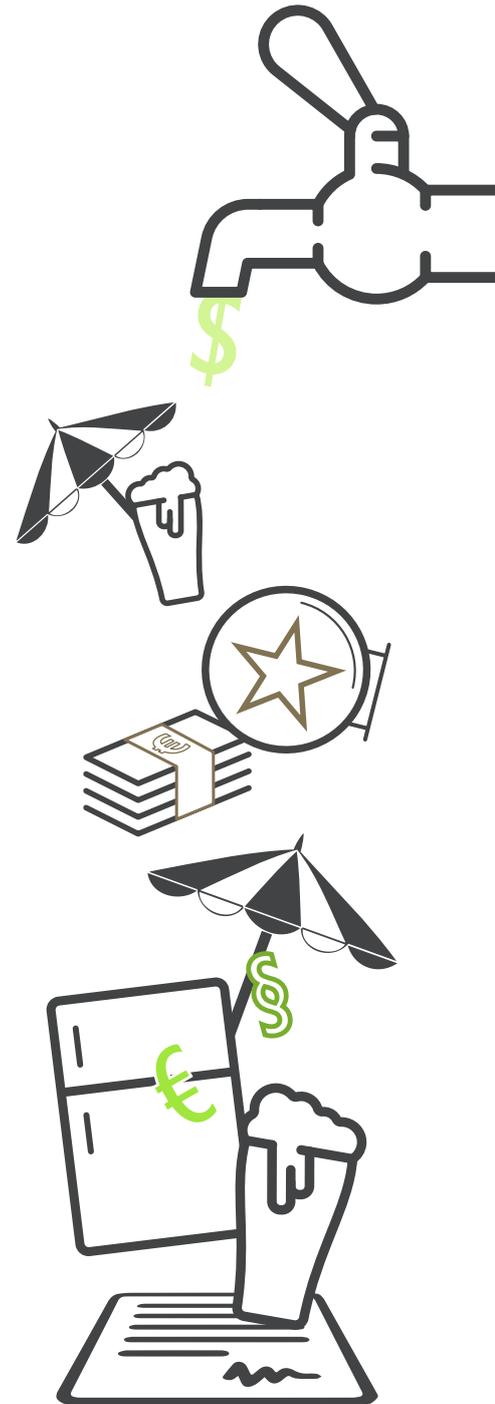
Der aufwendige Prozess betraf sowohl die Vertragsverhandlungen mit neuen Kunden (siehe nächste Seite) als auch die Überprüfung bestehender Verträge. Diese mussten regelmäßig im Rahmen von Kundenterminen gecheckt werden: Werden sie eingehalten? Sind Ergänzungen oder Modifizierungen nötig? Müssen sie verlängert werden?

Im Vorfeld suchten Mitarbeitende den Vertrag heraus, berechneten für jedes einzelne Element (Schanktechnik, WKZ, etc.) die Abschreibungsbeträge, um sie als Bestandsinvest in den Vertrag zu übernehmen. Das wurde von den Regional Sales Managern noch einmal überprüft.

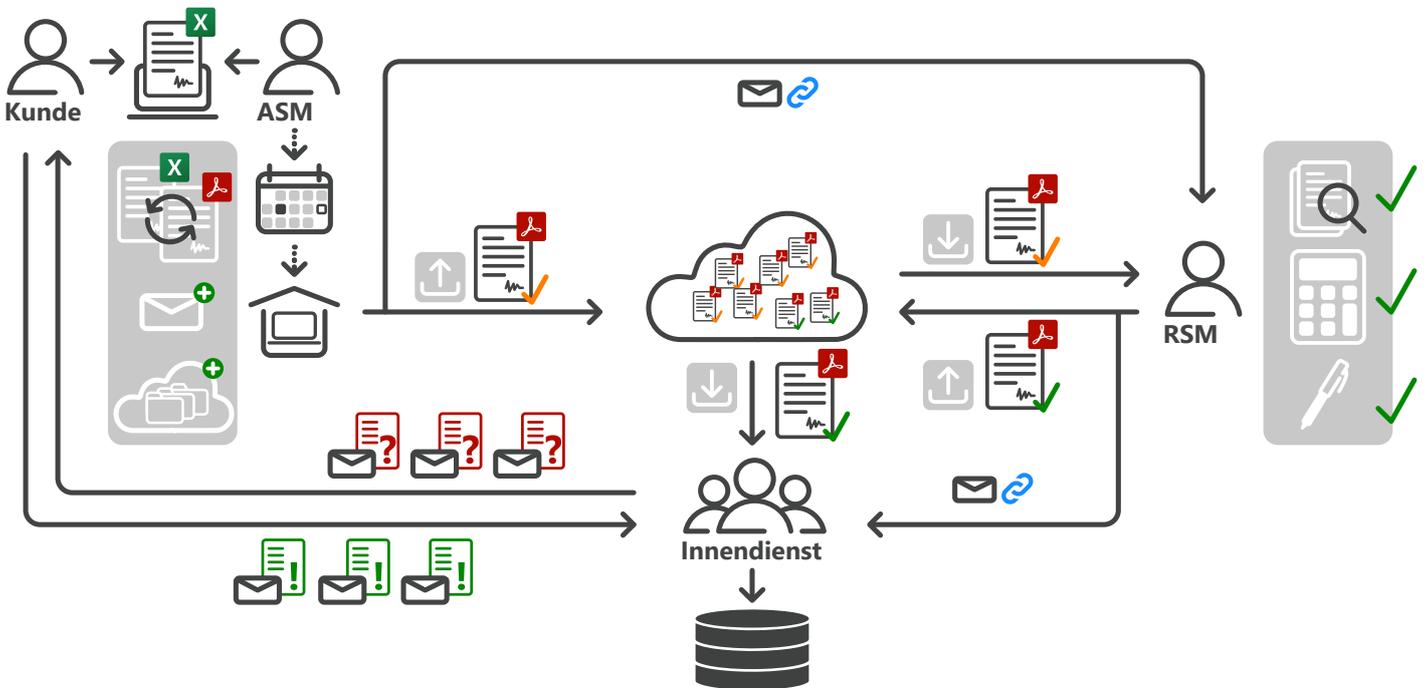


"Ein sehr langer Prozess für eine sehr einfache Angelegenheit."

Philip Stern,
Regional Sales Manager bei Heineken®



HOHER AUFWAND BEI NEUKUNDENVERTRÄGEN



1. Vertragserstellung und Unterschrift in einer Excel-Datei beim Kundenbesuch
2. Export als PDF-Datei
3. Ablage der PDF-Datei zum Vertrag in einem Ordner auf SharePoint
4. E-Mail mit Info und Link zum neuen Vertrag an Regional Sales Manager (RSM)
5. Überprüfung und Gegenzeichnen des Vertrags
6. Lokale Speicherung des Vertrags
7. Hochladen des unterzeichneten Vertrags zurück in den SharePoint-Ordner
8. E-Mail mit Infos über Vertrag und Link an den Innendienst für weitere Schritte



JE LÄNGER DER PROZESS DAUERT, DESTO GRÖßER IST DIE GEFAHR, DASS WICHTIGE ENTSCHEIDUNGEN UND DIE UMSETZUNG VERZÖGERT WERDEN.

Darum stand der Wunsch nach einem neuen Vertragsmanagement-Tool im Raum, das Prozess und Handling der Dokumente entscheidend vereinfacht. Auf dieser Basis ließen sich die erhöhten Ziele für den Außendienst schneller umsetzen.

Die Lösung: proCONTRACTS Beverage von CRMFIRST



DIE ZIELVORSTELLUNG VON HEINEKEN®:

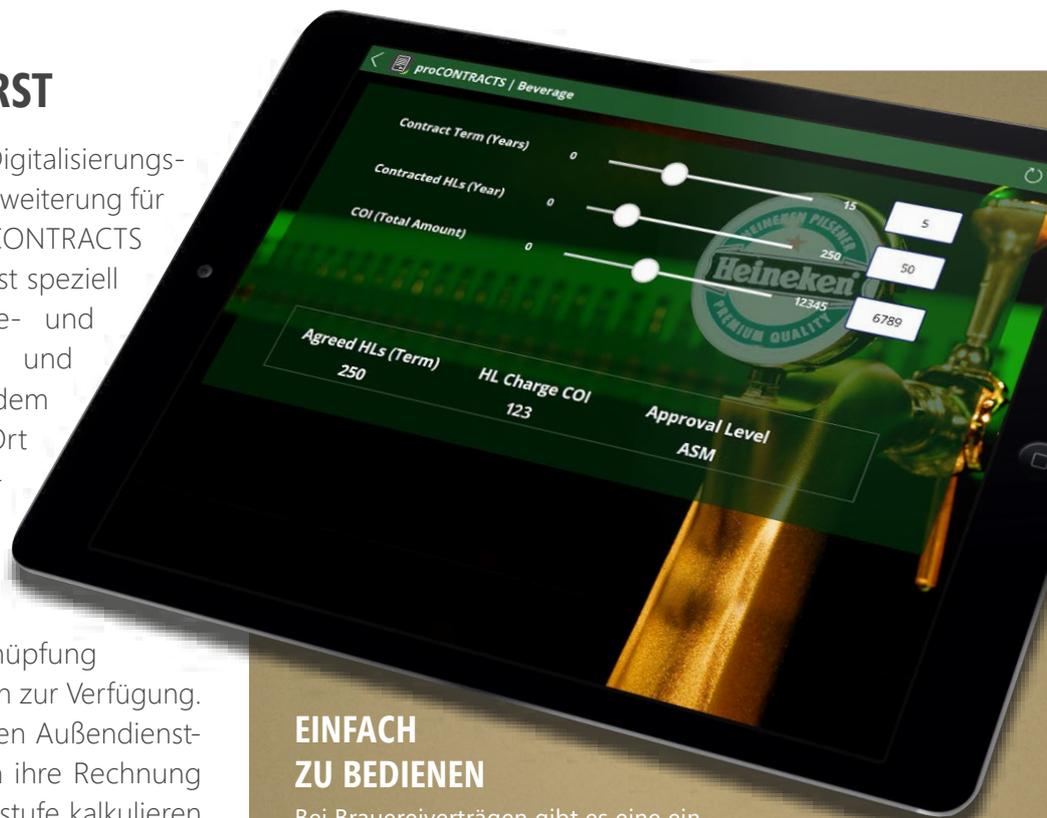
- ★ Ein einheitliches (geschlossenes) System, das von der Kalkulation über die Erstellung und den Genehmigungs-Workflow bis hin zur Archivierung eines Vertrages alle Prozessschritte implementiert.
- ★ Doppelte Arbeiten, wie Eingabe und Übernahme von Stammdaten, sollten minimiert werden.
- ★ Idealerweise sollte Microsoft-Dynamics-365 die Basis sein.

DIE LÖSUNG VON CRMFIRST

Für diese Zielbeschreibung hat der Digitalisierungs-Spezialist **CRMFIRST** eine spezielle Erweiterung für die Vertragsmanagementlösung proCONTRACTS entwickelt. Das Add-on „Beverage“ ist speziell an die Bedürfnisse der Getränke- und Nahrungsmittelbranche angepasst und beinhaltet eine Mobile App, die dem Außendienst die Abwicklung vor Ort ermöglicht und das Dokumenten-Management vereinfacht.

Sämtliche Informationen wie zum Beispiel Zusatzvereinbarungen stehen in Echtzeit durch eine Verknüpfung mit dem CRM-System allen Beteiligten zur Verfügung. Durch eine einfache Mechanik können Außendienstmitarbeitende den Cost of Invest in ihre Rechnung einbeziehen und damit die Freigabestufe kalkulieren (siehe rechts).

Die neue Lösung bildet den gesamten Prozess in einem System ab: Sie erweitert die Funktionen von Microsoft-Dynamics-365 und fungiert im Baukastenprinzip, aus dem heraus sich eine individuelle Unternehmenslösung zusammenstellen lässt.



EINFACH ZU BEDIENEN

Bei Brauerverträgen gibt es eine einfache Logik: Je mehr die Brauerei bei einem Gastronomiekunden je HL investieren muss, desto höher die Freigabestufe. Bei einem hohen Cost of Invest müssen ranghohe Führungskräfte die Verträge freigeben. Das steht auch im Verhältnis zur kalkulierten Getränkemenge, also dem zu erwartenden Umsatz. Über einen einfachen Schieberegler können die Mitarbeitenden die Belastung je HL in die Rechnung einbeziehen und so die Freigabestufe in der App im Vorfeld ermitteln.

Der Implementierungs-Prozess:



KICK-OFF:
Anfang
November 2022



GO-LIVE:
Ende
März 2023

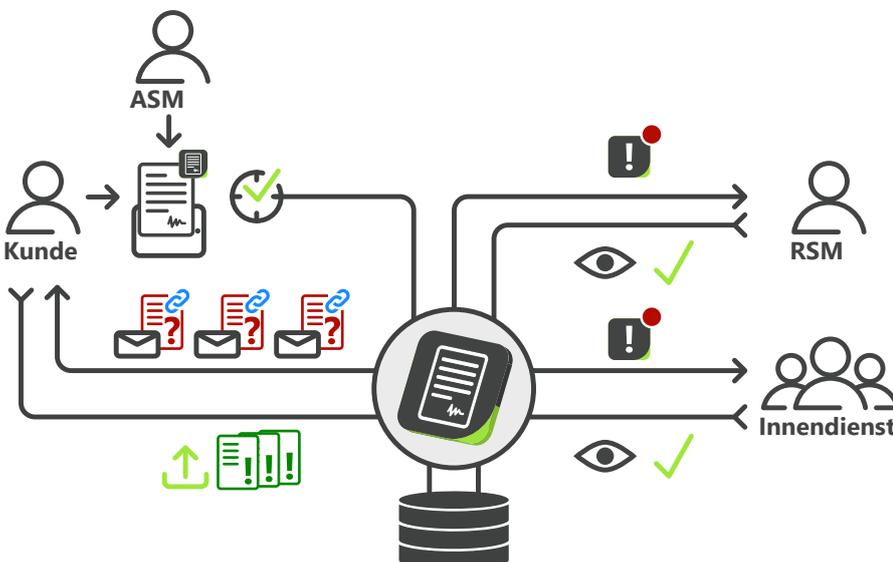
DIE EINFÜHRUNG VON PROCONTRACTS WURDE SEHR SCHNELL IN NUR 5 MONATEN UMGESETZT UND UMFASSTE FOLGENDE SCHRITTE:

-  Import der alten Vertragsdaten in das neue System (inklusive aller Dokumente)
-  Bau der Canvas App „Beverage“ für das Vertragsmanagement-Tool proCONTRACTS
-  Implementierung kundenspezifischer Anforderungen

Das Ergebnis:

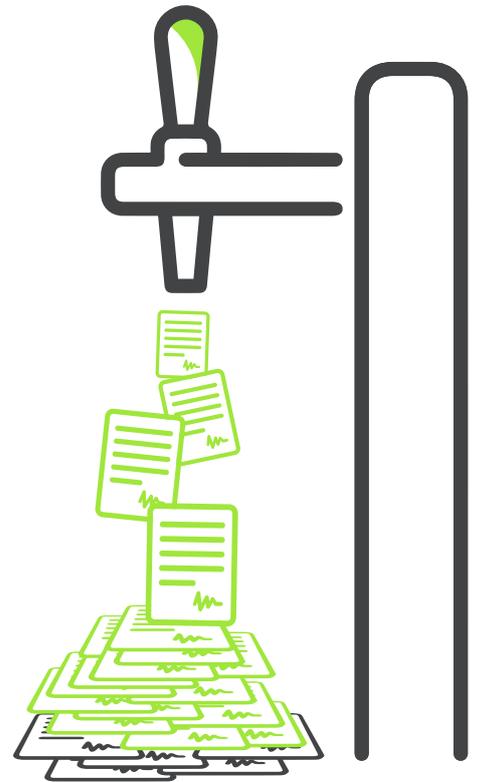
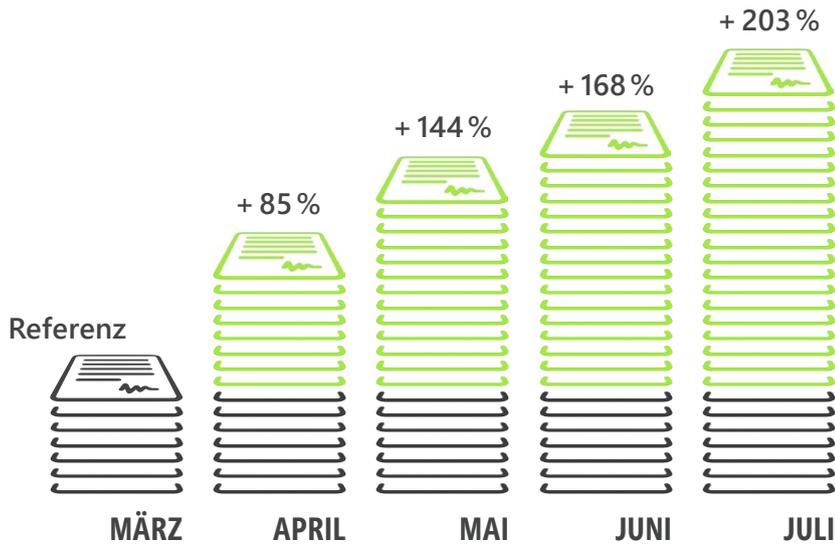
DEUTLICHE ZEITERSPARNIS UND VEREINFACHUNG BEI BRAUEREIVERTRÄGEN

Der Prozessablauf mit proCONTRACTS verkürzt und vereinfacht sich deutlich auf 3 Schritte.



1. Vertragserstellung und Unterschrift in der Canvas App Beverage direkt beim Kunden
2. Versand aus dem System zur Überprüfung und Freigabe durch den Regional Sales Manager (RSM)
3. Überprüfung, Unterschrift und Freigabe durch RSM in kürzester Zeit

In den vier Monaten seit dem Go-live wurden rund **800 Verträge** über das Vertragsmanagement-Tool proCONTRACTS eingegeben und bearbeitet – mit steigender Tendenz.



„Ich öffne proCONTRACTS, sehe alles was ich brauche, unterzeichne und klicke auf Weiterleiten – und fertig. Es gibt keine E-Mails, keine künstlichen Ordnerstrukturen und kein lokales Speichern mehr. Wir haben alles in einer Datenbank. Zudem laufen alle Prozesse – auch die in der Kommunikation – automatisiert ab.“

Philip Stern,
Regional Sales Manager bei Heineken®

20 STUNDEN ZEITERSPARNIS PRO WOCHE IM VERGLEICH ZUM ALTEN SYSTEM

Außendienstmitarbeitende sparen mit dem neuen Tool im Schnitt 15 Minuten pro Vertrag ein, Regional Sales Manager benötigen für Kontrolle und Gegenzeichnung ca. 10 Minuten weniger Zeit. Das sind in Summe **25 Minuten pro Vertrag**.

Hochgerechnet auf 50 Verträge ergibt das nahezu ein Einsparpotenzial von **20 Stunden oder umgerechnet 2,5 Arbeitstagen**.

Woche für Woche!



Ready for the Future:

Ein skalierbares System ermöglicht höhere Zielvorgaben

Für Brauereien hat das Vertragsmanagement-Tool proCONTRACTS Beverage von CRMFIRST großes Potenzial, auch mit Blick auf den Wettbewerb. Durch die gesamte Darstellung in einem Tool wird das Handling entscheidend vereinfacht und lässt sich mit Blick auf höhere Zielvorgaben skalieren. Zudem stellt sich Heineken® auf nachfolgende Generationen ein, die gewöhnt sind, Prozesse über Tools und Apps zu managen.

„Wir sehen die Erstellung eines Vertrages direkt vor Ort beim Gastronomiekunden nach standardisierten digitalen Prozessen als zukunftsrelevant“, so Sven Heerda.



„Wir wollen weitere Vertragsarten neben dem Bierlieferungsvertrag mit proCONTRACTS umsetzen. Auch wird der nächste Schritt die automatisierte Abrechnung und Kündigung von Verträgen durch diese Applikation sein. In weiterer Zukunft sehen wir noch mehr Potenziale im End-to-End-Prozess mit den Vertragspartnern.“

Sven Heerda,
Sales Support Manager bei Heineken®

Warum CRMFIRST?

Wir kombinieren technologischen Fortschritt mit Expertenberatung:

Von der Anforderungsanalyse bis zum individuellen Supportkonzept unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung von Digitalisierungsstrategien und Customer Engagement Projekten auf Basis von Microsoft Dynamics 365, Power Platform und Cloud.

CRMFIRST GmbH

Philipp-Reis-Straße 2
65795 Hattersheim am Main
+49 (0) 69 400 502 100
info@crmfirst.de

DIESE UNTERNEHMEN VERTRAUEN BEREITS AUF CRMFIRST:

